

Khảo sát viên:.....
.....
SĐT:.....

MĐB:.....

T1

MKH:.....
Phiếu số:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa
(Lấy ý kiến đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa)

Để giúp các cơ quan hành chính tỉnh Khánh Hòa phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

A. Cơ quan được Ông/Bà đánh giá:

.....

B. Năm 2024, Ông/Bà đã nộp hồ sơ để giải quyết thủ tục, công việc gì trực tiếp tại cơ quan được đánh giá? (ví dụ: cấp sổ đỏ, chuyển mục đích sử dụng đất, đăng ký kinh doanh, xin phép xây dựng, đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài,...)

Xin ghi rõ 01 loại thủ tục/công việc:

.....

C. Đây là lần thứ mấy Ông/Bà nộp hồ sơ để giải quyết 01 thủ tục/công việc tại cơ quan trong năm:

1

Lần 01

2

Lần 02

3

Từ 03 lần trở lên

1. Cơ quan, nơi Ông/Bà đến giải quyết công việc, đã cung cấp những thông tin nào sau đây? (chọn tất cả những thông tin mà cơ quan đã cung cấp)

- ☐ Thông tin thủ tục hành chính/công việc (trong đó có cách thức thực hiện, phí, lệ phí)
- ☐ Các mẫu đơn, tờ khai
- ☐ Bộ hồ sơ mẫu
- ☐ Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet
- ☐ Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích
- ☐ Thời gian, quy định làm việc của Bộ phận một cửa
- ☐ Các tiện ích khác liên quan như: tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, khai thác kết quả giải quyết bản điện tử,...

1a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần cung cấp thêm những thông tin nào? Xin ghi rõ:

.....

.....

2. Ông/Bà cho biết những thông tin tại câu 1 được cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây? (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Công chức, viên chức giới thiệu, hướng dẫn | <input type="checkbox"/> Báo, đài, loa phát thanh |
| <input type="checkbox"/> Qua người thân, bạn bè | <input type="checkbox"/> Hội nghị, cuộc họp, đối thoại |
| <input type="checkbox"/> Website, mạng xã hội (Zalo, Facebook,...) | <input type="checkbox"/> Tờ rơi, băng rôn, pano tuyên truyền |
| <input type="checkbox"/> Bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa | <input type="checkbox"/> Hình thức khác:..... |

2a. Theo Ông/Bà, cơ quan cần **bổ sung thêm** hình thức thông tin nào khác?

.....

3. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công, Ông/Bà có được cơ quan giải đáp, hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ hay không?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không được giải đáp | <input type="checkbox"/> 4 Khá tốt |
| <input type="checkbox"/> 2 Giải đáp sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 Rất rõ ràng và đầy đủ/Không có thắc mắc gì |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

4. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của Ông/Bà, công chức, viên chức có chủ động trao đổi và cung cấp thêm các thông tin khác hay không?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không | <input type="checkbox"/> 4 Cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu |
| <input type="checkbox"/> 2 Rất ít khi | <input type="checkbox"/> 5 Rất chủ động và tích cực cung cấp thêm |
| <input type="checkbox"/> 3 Có trao đổi và cung cấp thêm thông tin | |

5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc bố trí các khu vực (như: khu vực cung cấp thông tin, khu vực ngồi chờ, khu vực viết hồ sơ, khu vực tiếp nhận/trả kết quả,...) tại Bộ phận một cửa của cơ quan?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không khoa học, rất bất tiện | <input type="checkbox"/> 4 Khá khoa học, hợp lý |
| <input type="checkbox"/> 2 Chưa khoa học, còn bất tiện | <input type="checkbox"/> 5 Khoa học, hợp lý, thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

6. Theo Ông/Bà, các trang thiết bị tại Bộ phận một cửa có đáp ứng nhu cầu cho người dân, doanh nghiệp khi giao dịch thủ tục, công việc hay không?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Hoàn toàn không đáp ứng | <input type="checkbox"/> 4 Khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu |
| <input type="checkbox"/> 2 Chưa đáp ứng, nhiều thiết bị hư hỏng | <input type="checkbox"/> 5 Đầy đủ, tiện lợi, chất lượng tốt |
| <input type="checkbox"/> 3 Tạm được | |

6a. Nếu **chưa đáp ứng**, cơ quan cần **bổ sung thêm** trang thiết bị nào (có thể chọn nhiều đáp án) sau đây:

- ☐ Ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ và văn phòng phẩm
- ☐ Quạt hoặc máy lạnh
- ☐ Nước uống cho khách đến giao dịch
- ☐ Bảng niêm yết, thông báo thông tin
- ☐ Máy lấy số xếp hàng tự động, màn hình thông báo số thứ tự
- ☐ Máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ, nộp hồ sơ trực tuyến
- ☐ Máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ
- ☐ Khác (xin ghi rõ):

7. Ông/Bà nhận thấy nội dung thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận một cửa hoặc trên Trang thông tin điện tử cơ quan có đầy đủ, dễ hiểu hay không?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không thấy niêm yết | <input type="checkbox"/> 4 Niêm yết khá đầy đủ |
| <input type="checkbox"/> 2 Có niêm yết nhưng tra cứu còn bất tiện | <input type="checkbox"/> 5 Niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu |
| <input type="checkbox"/> 3 Chưa được | |

Ý kiến khác:

8. Từ các thông tin do cơ quan cung cấp hoặc công chức, viên chức Bộ phận một cửa hướng dẫn, Ông/Bà có gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu hay không?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Gặp rất nhiều khó khăn | <input type="checkbox"/> 4 Hầu như không gặp khó khăn gì |
| <input type="checkbox"/> 2 Tương đối khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 5 Rất đơn giản, rất dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 3 Không khó lắm | |

8a. Nếu **khó thực hiện**, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ lý do:

9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần giấy tờ hồ sơ phải nộp?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế | <input type="checkbox"/> 4 Thành phần hồ sơ đơn giản |
| <input type="checkbox"/> 2 Nhiều giấy tờ không cần thiết | <input type="checkbox"/> 5 Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| <input type="checkbox"/> 3 Không nhiều giấy tờ lắm | |

9a. Nếu **chọn 1 hoặc 2**, xin Ông/Bà cho biết loại giấy tờ nào phức tạp hoặc không cần thiết?

9b. Công chức, viên chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn Ông/Bà nộp các giấy tờ **không có** trong quy định thủ tục hành chính hay không?

☐ Không; ☐ Có (xin ghi rõ:.....)

10. Hồ sơ của Ông/Bà được tiếp nhận ngay lần đầu hay bị trả lại để bổ sung?

☐ **Tiếp nhận ngay lần đầu** (Nếu chọn phương án này thì vui lòng trả lời tiếp **Câu 12**)

☐ **Trả lại để bổ sung** (Nếu chọn phương án này vui lòng trả lời tiếp **Câu 10a, 11**)

10a. Nếu **trả lại để bổ sung**, công chức/viên chức Bộ phận một cửa hướng dẫn Ông/Bà hoàn thiện hồ sơ bằng cách nào?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Không hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại | <input type="checkbox"/> 4 Bằng Phiếu hướng dẫn, nhưng công chức/viên chức không ký xác nhận |
| <input type="checkbox"/> 2 Hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng | <input type="checkbox"/> 5 Bằng Phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức/viên chức ký xác nhận |
| <input type="checkbox"/> 3 Hướng dẫn bằng cách viết tay vào giấy | |

11. Ông/Bà phải thực hiện bổ sung bao nhiêu lần hồ sơ mới được hoàn thiện và được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 05 lần trở lên | <input type="checkbox"/> 4 02 lần |
| <input type="checkbox"/> 2 04 lần | <input type="checkbox"/> 5 01 lần là được tiếp nhận |
| <input type="checkbox"/> 3 03 lần | |

11a. Trường hợp **từ 02 lần trở lên** thì nguyên nhân tại sao? (chọn tối đa 2 ô)

- ☐ Do thực hiện chưa đúng hướng dẫn
- ☐ Do công chức, viên chức hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ
- ☐ Mỗi lần công chức, viên chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp
- ☐ Làm theo đúng hướng dẫn lần trước, nhưng lần sau gặp công chức, viên chức khác hướng dẫn khác với lần trước
- ☐ Ý kiến khác:

12. Ông/Bà nhận thấy trình tự giải quyết hồ sơ của cơ quan có đảm bảo theo quy định hoặc quy trình giải quyết được công khai?

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Nhiều bước không có trong quy định, quy trình được công khai | 4 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình được công khai |
| 2 | Không đúng quy định, quy trình được công khai | 5 | Đúng quy định, quy trình được công khai |
| 3 | Cơ bản đảm bảo quy định, quy trình nhưng chưa phù hợp thực tế | | |

12a. Nếu **chưa đảm bảo**, vui lòng nêu cụ thể:

.....

13. Khi đến làm việc, Ông/Bà có phải chờ đợi hay không?

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ) | 4 | Công chức, viên chức tiếp đón tương đối nhanh |
| 2 | Chờ đợi khá lâu (trên 30 phút) | 5 | Được đón tiếp ngay |
| 3 | Phải chờ không lâu lắm (trên 15 phút) | | |

13a. Nếu Ông/Bà phải **chờ đợi**, công chức/viên chức đang làm gì?

- | | |
|---|---|
| 1 | Do khách đông, chưa đến lượt |
| 2 | Đến lượt nhưng công chức/viên chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay |
| 3 | Đến lượt nhưng công chức/viên chức vắng mặt |

14. Theo Ông/Bà, việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng hay không?

- | | | | |
|---|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Không có thứ tự, ưu tiên người quen | 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| 2 | Có trường hợp không công bằng | 5 | Rất minh bạch, công bằng |
| 3 | Tạm được | | |

14a. Ông/Bà có gặp trường hợp công chức, viên chức Bộ phận một cửa **từ chối** tiếp nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ **không thể giải quyết** hay không? ☐ Có ☐ Không

14b. Nếu **Có**, Ông/Bà gặp trường hợp nào sau đây:

- | | |
|---|---|
| 1 | Công chức, viên chức giải thích lý do thỏa đáng, hợp lý, thuyết phục hoặc hướng dẫn liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận |
| 2 | Công chức, viên chức có giải thích lý do nhưng Ông/Bà cảm thấy không thỏa đáng |
| 3 | Công chức, viên chức không giải thích lý do từ chối tiếp nhận hồ sơ |

15. Ông/Bà nhận thấy công chức, viên chức Bộ phận một cửa giao tiếp, ứng xử như thế nào?

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|----------------------------|
| 4 | Khá tận tình, lịch sự |
| 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |

15a. Nếu rơi vào **trường hợp 1 hoặc 2**, Ông/Bà vui lòng cho biết tên công chức/viên chức?

16. Ông/Bà nhận thấy công chức, viên chức Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ như thế nào?

- | | |
|---|-------------------------|
| 1 | Mất rất nhiều thời gian |
| 2 | Còn chậm chạp |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|-----------------|
| 4 | Tương đối nhanh |
| 5 | Rất nhanh chóng |

17. Ông/Bà có gặp trường hợp nào sau đây không? (có thể chọn nhiều đáp án hoặc bỏ trống nếu không có)

- ☐ Gặp công chức/viên chức để nhận hồ sơ bên ngoài cơ quan
- ☐ Công chức/viên chức hướng dẫn liên hệ với dịch vụ ngoài hay người quen để làm thủ tục nhanh hơn

18. Sau khi nộp hồ sơ, Ông/Bà có phải làm việc với công chức chuyên môn/viên chức để kiểm tra, xác minh thực tế hay không?

☐ **Không** (Vui lòng bỏ qua câu 18a, 18b, 18c);

☐ **Có** (Vui lòng trả lời tiếp câu 18a, 18b, 18c)

18a. Việc kiểm tra, xác minh có được cơ quan thông báo bằng văn bản không?

☐ Có; ☐ Không

18b. Ông/Bà nhận thấy công chức chuyên môn/viên chức giao tiếp, ứng xử như thế nào?

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền |
| 2 | Thờ ơ, ít tận tình |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|----------------------------|
| 4 | Khá tận tình, lịch sự |
| 5 | Lịch sự, hòa nhã, tận tình |

18c. Ông/Bà nhận thấy việc kiểm tra, xác minh của công chức chuyên môn/viên chức như thế nào?

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | Mất nhiều thời gian, phiền hà |
| 2 | Còn chậm chạp |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|---------------------------------|
| 4 | Tương đối nhanh, có trách nhiệm |
| 5 | Rất nhanh chóng, chuyên nghiệp |

19. Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, Ông/Bà gặp tình huống nào sau đây?

- | | |
|---|--|
| 1 | Công chức, viên chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ mới tiếp nhận giải quyết |
| 2 | Công chức, viên chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn |
| 3 | Công chức, viên chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận |

- | | |
|---|--|
| 4 | Công chức, viên chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối |
| 5 | Không gặp các tình huống trên |

19a. Nếu rơi vào **trường hợp từ 1 – 3**, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền (vui lòng ghi cụ thể số tiền)?

20. Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Ông/Bà phải thực hiện bổ sung hồ sơ bao nhiêu lần mới được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính?

- ☐ 1 04 lần trở lên ☐ 2 03 lần ☐ 3 02 lần ☐ 4 01 lần ☐ 5 Không

20a. Việc yêu cầu bổ sung có được cơ quan thông báo bằng văn bản không?

- ☐ Có; ☐ Không

21. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có đúng thời hạn trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hay không?

- | | | | |
|----------------------------|--|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | Trễ gấp đôi thời gian (hoặc hơn) | <input type="checkbox"/> 4 | Đúng hạn (không phải là từ chối giải quyết hồ sơ) |
| <input type="checkbox"/> 2 | Trễ nhưng không nhiều | <input type="checkbox"/> 5 | Sớm hạn |
| <input type="checkbox"/> 3 | Đúng hạn nhưng kết quả là từ chối giải quyết hồ sơ | | |

21a. Nếu hồ sơ trễ hạn, Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi nêu rõ lý do trễ hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan không?

- ☐ Có; ☐ Không

Ý kiến khác:

22. Trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ (theo Giấy hẹn trả kết quả /theo tin nhắn SMS /tự tra cứu thông tin trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa báo đang chờ giao kết quả) Ông/Bà gặp phải tình huống nào sau đây?

- | | |
|----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 | Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu và hẹn hôm khác đến lấy |
| <input type="checkbox"/> 2 | Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác |
| <input type="checkbox"/> 3 | Bộ phận một cửa báo chưa có kết quả và nêu rõ lý do |
| <input type="checkbox"/> 4 | Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến |
| <input type="checkbox"/> 5 | Được nhận kết quả ngay |

23. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan (như tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở, qua điện thoại, email, website,...)?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | Không thấy gì | <input type="checkbox"/> 4 | Khá nhiều hình thức, tương đối thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 2 | Ít hình thức, không thuận tiện | <input type="checkbox"/> 5 | Nhiều hình thức, thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

24. Theo Ông/Bà, các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được cơ quan bố trí có dễ thực hiện không?

- | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Rất khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 4 | Khá dễ |
| <input type="checkbox"/> 2 | Khó thực hiện | <input type="checkbox"/> 5 | Rất dễ thực hiện |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

24a. Nếu khó thực hiện, xin cho biết hình thức nào và vì sao?

25. Ông/Bà có biết Hệ thống phản ánh, kiến nghị về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (địa chỉ truy cập: tuongtac.khanhhoa.gov.vn) không? ☐ Có; ☐ Không

26. Trong năm, Ông/Bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan hay không?

<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Có; (Vui lòng trả lời cột bên trái)</p> <p>26a. <u>Nếu có</u>, vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">1</td><td>Chưa nhận được câu trả lời</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Trả lời không đầy đủ, chậm trễ</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Tạm được</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng</td></tr> </table>	1	Chưa nhận được câu trả lời	2	Trả lời không đầy đủ, chậm trễ	3	Tạm được	4	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời	5	Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Không (Vui lòng trả lời cột bên phải)</p> <p>26b. <u>Nếu không</u> thì vì sao?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">1</td><td>Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Còn ngại vì nhiều phiền hà</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td>Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị</td></tr> </table>	1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ	2	Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời	3	Còn ngại vì nhiều phiền hà	4	Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị	5	Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị
1	Chưa nhận được câu trả lời																				
2	Trả lời không đầy đủ, chậm trễ																				
3	Tạm được																				
4	Trả lời tương đối đầy đủ nội dung, kịp thời																				
5	Trả lời đầy đủ nội dung, nhanh chóng																				
1	Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ																				
2	Đã từng kiến nghị nhưng không được trả lời																				
3	Còn ngại vì nhiều phiền hà																				
4	Chưa phát sinh nhu cầu phản ánh, kiến nghị																				
5	Làm rất tốt, không có vấn đề cần kiến nghị																				

27. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của cơ quan hay không?

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">1</td><td>Rất không hài lòng</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td>Không hài lòng</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td>Tạm được</td></tr> </table>	1	Rất không hài lòng	2	Không hài lòng	3	Tạm được	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px; text-align: center;">4</td><td>Hài lòng</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td>Rất hài lòng</td></tr> </table>	4	Hài lòng	5	Rất hài lòng
1	Rất không hài lòng										
2	Không hài lòng										
3	Tạm được										
4	Hài lòng										
5	Rất hài lòng										

28. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với cơ quan trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Mức độ			
	Ít mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
(1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	1	2	3	4
(2) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	1	2	3	4
(3) Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết	1	2	3	4
(4) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục, công việc cho người dân	1	2	3	4
(5) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	1	2	3	4
(6) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	1	2	3	4
(7) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	1	2	3	4
(8) Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân	1	2	3	4

29. Nếu còn ý kiến đánh giá, góp ý, phản ánh hoặc kiến nghị, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ (nếu ý kiến về cơ quan khác, vui lòng ghi rõ tên cơ quan):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

30. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:

- Thông tin khách hàng trả lời phiếu:

Đại diện doanh nghiệp/hợp tác xã	1
Đại diện tổ chức, cơ quan hành chính/sự nghiệp	2
Cá nhân/hộ gia đình	3

- Giới tính:

Nam	1
Nữ	2

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng	5
THCS (cấp II)	2	Đại học	6
THPT (cấp III)	3	Trên Đại học	7
Trung cấp	4	Trình độ khác	8

- Nghề nghiệp:

Lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	6
Công nhân	3	Nhân viên văn phòng	7
Nông dân	4	Khác (nghỉ hưu, nội trợ,...)	8

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ: 02583.810.440)

VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN
Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!
